

ABSTRAK

M. Tengku Rafli Pakpahan, Nomor Induk Mahasiswa 12101193027, Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Pelaksanaan *Refund* Produk Barang Dan Jasa Pada UD Rizky Jaya Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Jurusan Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, 2023, Pembimbing Dr. Reni Puspitasari, M.Sy.

Kata Kunci : *Refund*, Barang dan Jasa, Perlindungan Konsumen.

Pelayanan *refund* merupakan upaya memberikan kepuasan kepada konsumen apabila terdapat kewajiban pelaku usaha yang tidak terpenuhi. Selain itu pemberian pelayanan *refund* bertujuan untuk memberikan hak-hak konsumen. Pengabaian terhadap pemberian layanan *refund* mengakibatkan kerugian terhadap konsumen. Oleh karena itu menjadi penting layanan *refund* diberlakukan disetiap layanan usaha. Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti mengambil judul penelitian “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Pelaksanaan *Refund* Produk Barang Dan Jasa Pada UD RIZKY JAYA Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”.

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu 1) Bagaimana fenomena *refund* barang dan jasa pada UD Rizki Jaya?. 2) Bagaimana Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Pelaksanaan *Refund* Produk Barang Dan Jasa Pada UD RIZKY JAYA Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian hukum empiris. Data primer dalam penelitian ini diambil dari hasil wawancara dengan pemilik dan karyawan UD Rizky Jaya, sedangkan data sekunder dalam penelitian ini diambil dari buku, jurnal dan skripsi yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : 1) Fenomena *Refund* terhadap produk pada UD Rizky Jaya terjadi karena terjadi kecacatan pada semen, pipa, cat, dan keramik. Pelayanan *refund* terhadap semen dilakukan dengan mengganti semen yang cacat dengan semen yang tidak memiliki kecacatan. Pelayanan *refund* terhadap pipa terjadi karena terdapat keretakan pada pipa, kemudian diganti dengan pipa yang tidak retak. Pelayan *refund* terhadap cat dilakukan dengan pengembalian uang sesuai nominal pembelian, hal tersebut karena stok cat yang diinginkan konsumen sudah habis. Sedangkan pelayanan *refund* terhadap keramik tidak ditanggapi oleh pihak UD Rizky Jaya karena pengajuan klaim *refund* dilakukan melebihi 1 hari atau melebihi jangka waktu yang telah ditentukan. 2) Pemberlakuan *Refund* terhadap produk dan jasa yang diberikan oleh pihak UD Rizky Jaya dilakukan dengan prosedur sesuai dengan syarat dan ketentuan yang telah ditentukan oleh pihak UD Rizky Jaya. Prosedur pelayan *refund* tersebut dilakukan dengan konsumen datang ke UD Rizky Jaya dengan menunjukkan kecacatan terhadap barang, selain itu konsumen juga dapat mengajukan refund apabila nominal pembelian barang diatas Rp.50.000 selama jarak rumah konsumen tidak melebihi 3 kilo meter dari toko UD Rizky Jaya. Kemudian konsumen melakukan klaim *refund* terhadap barang yang terdapat kecacatan tersebut. Pengajuan *refund* dapat dilakukan apabila tidak melebihi batas waktu yang telah ditentukan yaitu 1 hari untuk barang ecer dan 3 hari untuk barang grosir. Kemudian konsumen mengisi form pengajuan *refund* dari UD

Rizky Jaya. Kemudian pihak UD Jaya melakukan tindak lanjut paling lama 3 hari setelah pengajuan *refund* tersebut. Sedangkan prosedur pengajuan pada jasa dilakukan dengan cara konsumen datang langsung ke toko UD Rizky Jaya atau bisa melalui telepon untuk mengajukan *refund*, kemudian pihak UD Rizky Jaya melakukan pengecekan ke lokasi, setelah itu pihak UD Rizky Jaya melakukan tindak lanjut atas pengajuan *refund* tersebut. Prosedur pelayanan *refund* tersebut merupakan bentuk upaya pelaksanaan perlindungan konsumen untuk mewujudkan tujuan perlindungan konsumen, pemenuhan hak-hak konsumen dan pelaksanaan kewajiban pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 3, 4 dan 7 UndangUndang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

ABSTRACT

M. Tengku Rafli Pakpahan, Student Identification Number 12101193027, Legal Protection for Consumers in Implementation *Refund* Products of goods and services at UD Rizky Jaya in terms of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, Department of Sharia Economic Law, Faculty of Sharia and Law, State Islamic University Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, 2023, Supervisor Dr. Reni Puspitasari, M.Sy.

Keywords :*Refund*, Goods and Services, Consumer Protection.

Refund service is an effort to provide satisfaction to consumers if there are obligations of business actors that are not fulfilled. In addition, the provision of refund services aims to provide consumer rights. Neglect to provide refund services results in losses for consumers. Therefore it is important that the refund service is implemented in every business service. Based on this background, the researcher took the research title "Legal Protection for Consumers in the Implementation of Product Refunds for Goods and Services at UD RIZKY JAYA in terms of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection".

The formulation of the problem in this research is 1) How is the phenomenon *refund* goods and services at UD Rizki Jaya?. 2) How is Legal Protection for Consumers in Implementation *Refund* Products of goods and services at UD RIZKY JAYA in terms of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection?

The research method used in this study is the empirical legal research method. The primary data in this study were taken from interviews with the owners and employees of UD Rizky Jaya, while the secondary data in this study were taken from books, journals and theses that are related to this research.

The results of this study indicate that: 1) The product refund phenomenon at UD Rizky Jaya occurs due to defects in cement, pipes, paint, and ceramics. Refund services for cement are carried out by replacing defective cement with cement that does not have defects. Refund services for pipes occur because there are cracks in the pipes, then they are replaced with pipes that are not cracked. Refunds for paint are carried out by returning money according to the nominal purchase, this is because the paint stock that consumers want has run out. While the refund service for ceramics was not responded to by UD Rizky Jaya because the submission of a refund claim was carried out for more than 1 day or exceeded the specified time period. 2) Refunds for products and services provided by UD Rizky Jaya are carried out according to procedures according to the terms and conditions set by UD Rizky Jaya. The refund service procedure is carried out by consumers coming to UD Rizky Jaya by showing defects in the goods. In addition, consumers can also submit a refund if the nominal purchase of goods is above Rp. 50,000 as long as the distance to the consumer's house does not exceed 3 kilometers from the UD Rizky Jaya shop. Then the consumer makes a refund claim for the item with the defect. Refunds can be submitted if they do not exceed the specified time limit, which is 1 day for retail goods and 3 days for wholesale goods. Then the consumer fills out the refund application form from UD Rizky Jaya. Then UD Jaya will follow up no later than 3 days after submitting the refund. While the procedure for submitting services is carried out by the consumer coming directly to the UD Rizky Jaya shop or by telephone to submit a refund, then UD Rizky Jaya checks the location, after that UD

Rizky Jaya follows up on the refund application. The refund service procedure is a form of effort to implement consumer protection to achieve consumer protection goals, fulfill consumer rights and implement the obligations of business actors as stipulated in Articles 3, 4 and 7 of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection.

خلاصة

ما. تغكورافلي فاك فاكن رقم تعريف الطالب ١٢١١١١٣١٢١ ، الحماية القانونية للمستهلكين في التنفيذ استرداداً لمنتجات السلع والخدمات فياوداً رُزقي جايا بموجب القانون رقم رقي جايا بموجب القانون رقم ٨ لعام ١١١١ بشأن حماية بشأن حماية المستهلك وقسم القانون الاقتصادي الشرعي ، كلية الشريعة والقانون كلية الشريعة والقانون ، جامعة الدولة الإسلامية جامعة الدولة الإسلامية ، السيد علي رحمة الله تولينغاوغونغا تولينغاوغونغا ٢١٢٣ ، الدشرفد. ريني بوسبيتاً م.

الكلمات الدالة: استرداد، السلع والخدمات ، حماية حماية المستهلك للدستهلك

تم إجراء هذا البحث نظراً لأهمية توفير الحماية للمستهلكين في عملية البيع والشراء وكذلك في استخدام الخدمات على منتج أو علم منتج أو خدمة خدمة. لكن ليس كل أحد الجهود الدبولة لتوفير الحماية للمستهلكين ألا وفي التنفيذ استرداد الفاعلينا الفاعليني الأعمال ينفذونوا استرداد للسلع والخدمات المقدمة. اودا رزقي جايا بي إحدى الكيانات التجارية التيا الحماية " تطبيق النظام استرداد للمنتجات والخدمات المقدمة. بناءً على هذه الخلفية ، أخذ الباحث عنوان البحث

٨ رقي جايا بموجب القانون رقم اودا منتجات السلع والخدمات في استرداد "القانونية للمستهلكين في التنفيذ

لعام ١١١١ بشأن حماية بشأن حماية المستهلك للدستهلك

اودا رزقي جايا؟ ٢٠ صياغة المشكلة في هذا البحث

ي صياغة المشكلة في هذا البحث (كيف نيا لظاهرة استرداد السلع والخدمات في جايا

بموجب منتجات السلع والخدمات في اودا كيف يتم تطبيق الحماية

القانونية للمستهلكين استرداد لعام ١١١١ بشأن حماية المستهلك؟ ٨ القانون رقم

منهج البحث المستخدم في هذه الدراسة هو منهج البحث

القانوني منهج البحث المستخدم في هذه الدراسة هو منهج البحث القانوني التجريبي التجريبي. البيانات

الأولية في هذه الدراسة

رقي جايا ، بينما البيانات الثانوية في هذه الدراسة مأخوذة من مأخوذة من مقابلات مع

أصحاب وموظفي اودا

الكتب والمجلات والأطروحات المتعلقة

بهذا والمجلات والأطروحات المتعلقة بهذا البحث

بسبب عيوب في تشير نتائج هذه الدراسة إلى ما يلي: ١) تحدث ظاهرة استرداد المنتج في اودا رقي جاي الأسمنث والأنابيب والطلاء والسيراميك تتم خدمات الاسترجاع للأسمنث عن طريق استبدال الأسمنث الدعي بأسمنث ليس بو عيوب. تحدث خدمات الاسترجاع للأنابيب بسبب وجود تشققات في الأنابيب ، ثم يتم استبدال الأنابيب غير مشققة. يتم استرداد الدبالغ الدفوعة للطلاء من خلال إعادة الأموال وفقاً للشراء الاسمي ، وذلك بسبب نفاذ مخزون الطلاء الذي يزيد المستهلكون بينما لم يتم الرد على خدمة استرداد الخزف من قبل اودا رقي جاي لأن تقديم مطالبة استرداد تم تنفيذه لأكثر من يوم واحد أو تجاوز الفترة الزمنية المحددة ٢٠ (يتم تنفيذ اودا رقي جاي وفقاً للإجراءات وفقاً للشروط والأحكام التي الدبالغ المستردة للمنتجات والخدمات التي تقدمها شركة اودا رقي جايمن يتم تنفيذ إجراءات خدمة الاسترداد من قبل المستهلكين القادمين إلى اودا رقي جاي حددتها خلال إظهار العيوب في البضائع بالإضافة إلى ذلك يمكن للمستهلكين أيضاً تقديم استرداد إذا كان الشراء خمسون ألف طالدا كانت الدسافة إلى منزل المستهلك لا تتعدى ٣ كيلومترات من محل الاسمي للسلع أعلى مناودا رقي جايتم يقوم المستهلك بتقديم مطالبة باسترداد السلعة ذات العيب يمكن تقديم الدبالغ المستردة إذا لم تتجاوز الحد الزمني المحدد ، وبو يوم واحد لبضائع التجزئة و ٣ أيام لبضائع الجملة. ثم يملأ المستهلك نموذج طلب اودا رقي جاي بالتابعة في موعد لا يتجاوز ٣ أيام بعد تقديم الدبلغ ثم ستقوم اودا رقي جاي الاسترداد مناودا رقي جاي و عبر الدسرد بينما يتم تنفيذ إجراءات تقديم الخدمات من قبل المستهلك للقادم مباشرة إلى متجر طلب الاسترداد. اودا رقي جاي اودا رقي جاي فحص الدوقع ، بعد ذلك يتابع الذاتف لتقديم استرداد ، يقوم بإجراء خدمة رد الأموال من أشكال الجهود الدبذولة لتنفيذ حماية المستهلك لتحقيق أهداف حماية المستهلك بوالوفاء بحقوق ٣ و ٤ و ١ من القانون رقم ٨ لسنة ١١١١ بشأن حماية المستهلك